



Qu'est-ce que le système de réponse aux incidents graves ?

Informations pour les bénéficiaires de services à domicile

1800 951 822

agedcarequality.gov.au



Le système de réponse aux incidents graves (Serious Incident Response Scheme ou SIRS) permet de réduire le risque de mauvais traitements et de négligence envers les personnes âgées.

Le 1er décembre 2022, le SIRS a été étendu des soins aux personnes âgées en établissement aux soins à domicile et aux soins aux personnes âgées dispensés à domicile ou dans des structures de jour.

Ce que les entreprises de services à domicile doivent faire

Votre prestataire doit enregistrer tous les incidents qui se produisent lors de la prestation de soins et de services aux personnes âgées dans son système de gestion des incidents. Cela comprend l'enregistrement d'un incident qui aurait failli se produire ou lorsque quelqu'un soupçonne que quelque chose s'est produit. Cela permet au prestataire de tirer des enseignements de l'incident et d'améliorer ses pratiques afin que les incidents ne se reproduisent pas.

Votre prestataire de services à domicile doit informer la Commission de la qualité et de la sécurité des soins aux personnes âgées

(la Commission) de certains incidents s'ils se produisent dans le cadre de la prestation de vos soins et services. La Commission déterminera si des mesures réglementaires doivent être prises.

Qu'est-ce qu'un incident à signaler ?

Voici des exemples d'incidents graves que votre prestataire doit signaler à la Commission :

- **Utilisation déraisonnable de la force** - coups de pied, coups de poing, manipulation brutale
- **Contact sexuel illégal ou comportement sexuel inapproprié** harcèlement, avances sexuelles ou attouchements sexuels non désirés
- **Violence psychologique ou émotionnelle** - cris, injures ou ignorer la personne
- **Vol ou coercition financière par un membre du personnel** - comme le fait de voler de l'argent ou de faire pression sur vous pour que vous donnez de l'argent
- **Négligence** - par exemple, ne pas vous donner les soins dont vous avez besoin pour rester en bonne santé
- **Utilisation inappropriée de pratiques restrictives** - comme l'utilisation de la force physique ou de médicaments pour restreindre votre liberté ou vos mouvements

- **Personnes disparues** - lorsqu'un bénéficiaire de soins est porté disparu
- **Mort inattendue** - par exemple, lorsqu'une personne qui meurt de façon inattendue parce qu'elle n'a pas reçu les soins et les services appropriés

Que dois-je attendre de mon soignant ?

Si un tel incident vous arrive pendant que vous recevez des soins, le personnel doit :

- vérifier que vous allez bien, vous parler de ce qui s'est passé et travailler avec vous pour résoudre le problème
- enregistrer tous les incidents dans leur système de gestion des incidents
- signaler les incidents graves à la Commission.

Vos droits en matière de soins aux personnes âgées

Vous avez le droit de recevoir des soins de qualité et de vivre sans être victime de mauvais traitements ou de négligence. Il est important de toujours vous exprimer si vous êtes préoccupé par un problème ou un incident.

Tout incident ou préoccupation peut être signalé par vous, par votre représentant ou par le personnel à votre prestataire de services à domicile. Vous ne serez pas traité différemment si vous soulevez un problème ou si vous exercez l'un de vos droits en vertu de la [Charte des droits des personnes âgées](#).

Où puis-je obtenir de l'aide ?

Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour parler à votre prestataire ou si vous n'avez pas été satisfait lorsque vous l'avez fait, vous pouvez contacter la Commission ou un service de défense des droits pour obtenir de l'aide et du soutien.

Commission de la qualité et de la sécurité des soins aux personnes âgées (Aged Care Quality and Safety Commission)

Vous pouvez faire part de vos préoccupations ou déposer une plainte concernant les services de soins aux personnes âgées dont vous bénéficiez en appelant la Commission au **1800 951 822 (appel gratuit)**. Vous pouvez également nous contacter par [formulaire en ligne, e-mail ou courrier](#).

Services de traduction

Si vous avez besoin de services de traduction, appelez le service de traduction et d'interprétation (TIS National) au **131 450**, et demandez à l'opérateur de nous contacter.

Older Persons Advocacy Network (Réseau de défense des personnes âgées - OPAN)

Un défenseur est une personne indépendante qui vous aide à comprendre vos droits et vous soutient pour régler vos problèmes de soins aux personnes âgées. Elle peut vous aider à parler d'un problème à votre prestataire ou à déposer une plainte auprès de nous. Cette aide gratuite et confidentielle est disponible auprès de l'Older Persons Advocacy Network (OPAN). Appelez l'OPAN au **1800 700 600 (appel gratuit)** ou consultez opan.org.au.

5 décembre 2022



Téléphone
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Adresse postale
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, dans votre capitale